

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Humas merupakan satu bagian dari satu nafas yang sama dalam organisasi untuk menciptakan identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan yang jelas dan benar terhadap organisasi tersebut. Hal ini shanya sekedar memberikan gambaran tentang fungsi Humas yaitu,kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik kepercayaan saling adanya pengertian dan citra yang baik dari masyarakat (*public*) pada umumnya, Memiliki sasaran untuk menciptakan *opini publik* yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak. (Maria :2002 : 31)

Fungsi Humas atau *Public Realations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian iklim pendapat (*opini public*) yang menguntungkan lembaga organisasi. (Nova : 2008:55)

Keberadaan humas sangat penting dalam sebuah organisasi dimana faktor-faktor penting dari keberadaan humas itu yaitu: produk dan jasa instansi sangat perlu untuk diinformasikan (disosialisasikan) kepada masyarakat (prospek pelanggan); mengkordinir dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk dan membangun image instansi; membina hubungan baik secara internal maupun eksternal; menindak lanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan (konsumen) serta melayani keluhan-keluhan yang mungkin timbul; penanganan secara khusus terhadap perselisihan yang mungkin timbul selama proses kegiatan perusahaan berjalan; dan kepatuhan updating terhadap kelengkapan/keabsahan/legalitas dokumen perusahaan sesuai peraturan pemerintah. (H Anang : 2014)

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA Rika Amelia Palembang) suatu organisasi atau wadah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan pada

masyarakat sekitar. Rumah sakit ini tergolong rumah sakit khusus yang hanya memberikan pelayanan kesehatan untuk ibu hamil atau melahirkan dan anak. Dalam perkembangannya rumah sakit selalu menunjukkan eksistensinya dihadapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut, hal ini dinilai dengan perubahan-perubahan yang terus dilakukan, di ikuti dengan peningkatan pelayanan kesehatan yang sudah dijalankan selama ini menjadi lebih baik lagi.

Akan tetapi menurut humas dari RSIA Rika Amelia yaitu Bapak Drs. H. Najib Pradedy dalam pelaksanaan tugas RSIA Rika Amelia sering kali mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari para pasien. Pasien seringkali mengeluh terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Keluhan pasien RSIA antara lain: karena dokter dari RSIA Rika Amelia sering kali tidak berada di tempat pada saat pasien ingin berobat; kurangnya tempat tidur untuk pasien sehingga pasien seringkali harus berpindah-pindah dari kamar satu ke kamar yang lain ketika ada pasien baru. Idealnya rumah sakit harus memenuhi standar karena sesuai dengan peraturan menteri kesehatan RI yaitu UU No 340 pasal 29 mengatakan bahwa jumlah tempat tidur yang harus dimiliki oleh rumah sakit khusus kelas B adalah minimal 50-100 tempat tidur. (Andini Yuliana Pramono, Permenkes. No 340 tahun 2010.//<http://www.scribd.com>), sedangkan jumlah tempat tidur yang dimiliki RSIA Rika Amelia adalah berjumlah 27 (dua puluh tujuh) tempat tidur, (lihat tabel. 2 rincian ruangan rawat inap). Kedua hal tersebut jika dibiarkan akan memberikan efek negatif di mata masyarakat dan akan menyebabkan nama baik instansi akan tercemar. Untuk penyelesaian masalah tersebut bagaimana cara humas memberikan penjelasan kepada pasien, guna untuk menetralkan kekecewaan pasien yang didapat atas pelayanan dan fasilitas yang tersedia tidak memadai sesuai dengan standar peraturan menteri kesehatan RI.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pasien Terdaftar pada RSIA Rika Amelia Palembang**

No.	Tahun	Jumlah Pasien
1	2011	456
2	2012	497
3	2013	570
4	2014	628
5	April 2015	655

*Sumber: RSIA Rika Amelia Palembang*

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi RSIA Amelia tersebut dan sesuai dengan fungsi dan definisi dari humas yaitu menjaga hubungan yang baik dan harmonis antar instansi dengan publik, baik internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi public dalam upaya menciptakan iklim komunikasi yang baik dan pendapat (*opini public*) yang positif dari publik untuk lembaga organisasi. Maka judul yang tepat untuk penelitian ini adalah:

***“Peranan Humas dalam Menjaga Nama Baik Rumah Sakit Ibu dan Anak Rika Amelia Palembang”***

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari penjelasan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan pasien mengeluh dengan RSIA Rika Amelia
2. Bagaimana peran humas dalam menangani keluhan pasien RSIA Rika Amelia Palembang

### **1.3 Ruang Lingkup**

Agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup laporan meliputi:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan banyaknya keluhan pasien
2. Upaya yang dilakukan humas dalam menangani keluhan pasien RSIA Riska Amelia.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan**

Adapun yang menjadi tujuan dari pada penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor penyebab keluhan pasien
2. Untuk mengetahui peran humas ketika mengatasi keluhan pasien.

#### **1.4.2 Manfaat**

##### **a. Teoritis**

Peneliti ingin menambah informasi mengenai kesulitan dan penyebab yang di hadapi Rumah Sakit dalam mengantisipasi semua isu yang tidak baik mengenai instansi misal tentang kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dari pihak Rumah Sakit.

##### **b. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis tentang peran Humas di dalam menjaga nama baik instansi (Rumah Sakit).

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya menjaga nama baik instansi. Agar tidak ada isu

yang negatif di masyarakat, dan membantu Rumah Sakit dalam meyakinkan masyarakat bahwa Rumah Sakit tersebut adalah Instansi yang berkualitas.

### 3. Bagi Almamater

Penelitian dapat menambah literatur atau sumber bacaan yang dapat dipublikasikan melalui perpustakaan kampus.

### 4. Bagi Masyarakat

Membantu masyarakat agar mendapatkan pelayanan dari Instansi yang berkualitas.

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi ruang lingkup pembahasan adalah Masyarakat/pasien yang berobat pada RSIA Riska Amelia.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 2 (dua) jenis, yaitu;

#### 1.5.2.2 Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis dengan humas RSIA Rika Amelia Palembang.

#### 1.5.2.2 Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dokumen dari RSIA Rika Amelia untuk mengumpulkan informasi seputar permasalahan yang dihadapi RSIA tersebut.

### 1.5.3 Populasi dan Sampel

#### 1.5.3.2 Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen merupakan unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Yusi, 2009:59). Dengan demikian populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pasien RSIA Rika Amelia Palembang yang berjumlah sebesar 655 (Lihat tabel 1).

### 1.5.3.3 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:116). Dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah pasien RSIA Rika Amelia Palembang. Cara menghitung sampel dengan menggunakan rumus slovin (Husein, 2003:120)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e<sup>2</sup> = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan (10%)

Perhitungan:

$$n = \frac{655}{1 + 655(0.1)^2}$$

$$n = \frac{655}{1 + 655(0.01)}$$

$$n = \frac{655}{1 + 6,55}$$

$$n = \frac{655}{7,55}$$

$$n = 86,7 \text{ dibulatkan menjadi } 87$$

### 1.5.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiono (2008:15)

### 5.3.1 Analisa Kualitatif Deskriptif

Analisis kualitatif yaitu teknik menganalisis data dengan cara, menggambarkan, mendeskripsikan dan meringkas berbagai konsisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dari hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan, reasech ke pustaka, dan pengamatan dilapangan dari ojek yang akan diteliti.

### 5.3.2 Analisa Kuantitatif Deskriptif

Analisis kuantitatif deskriptif yaitu teknik menganalisa data dengan cara menghitung jumlah jawaban responden yang dikumpulk dari hasil questioner.

Presentase kinerja / pencapaian penilaian pasien akan dijelaskan dengan nilai indeks kinerja dalam variabel penelitian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Kinerja} = \frac{\text{Total Skor yang didapat}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

**Tabel 2****Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian**

<b>No.</b>	<b>Skor / Angka</b>	<b>Interpretasi</b>
1.	0 – 20%	Sangat Rendah
2.	21 – 40%	Rendah
3.	41 – 60%	Agak Rendah
4.	61 – 80%	Cukup
5.	81 – 100%	Tinggi

Sumber: Hadi, (2001:275)

Tabel dimaksudkan untuk memberikan gambaran nyata mengenai penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan RSIA Rika Amelia Palembang.

**1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu teknik analisis data kualitatif, maka peneliti mengumpulkan, mendapatkan data dengan cara:

1. Wawancara (interview)

Wawancara yang mendalam adalah wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan kuesioner, pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan secara spontan, terbuka yang relatif bebas untuk informasi seluas-luasnya (Jekfins : 2008: 292).

Yaitu, penulis melakukan wawancara dengan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Rika Amelia yaitu dengan Bpk. Drs. H. Najib Pradedy selaku Humas dari RSIA tersebut.

2. Riset Kepustakaan

Study kepustakaan/dokumen yaitu pengumpulan data dengan sarana mencari, menghimpun, mempelajari bahan pustaka, buku-buku dan literature, terutama yang berkaitan



dengan masalah-masalah yang diteliti serta berkaitan dengan objek penelitian. (Husein : 2005: 24)

Pada penelitian ini, beberapa beberapa buku dan bahan bacaan yang diperoleh oleh penulis dijadikan sebagai sumber bacaan untuk memperkuat data penelitian.